

عنوان البحث

الإحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين

إعداد الطالبة/ اروي محمد الجعفر

إشراف/ Dr. Asma Abuanzeh

العام الدراسي:

٢٠٢٤

مقدمة:

يفرض مصطلح الاحتراق الوظيفي Burnout نفسه على الساحة بوصفه ظاهرة تحتاج إلى مزيد من الدراسة من منظور نفسي وزوايا إدارية وقيادية وتنظيمية.

وقد أشار (النفيعي، ١٤٢١هـ) إلى أهمية هذا الموضوع بالقول: «اكتسب موضوع الاحتراق الوظيفي أهمية كبيرة لدى الكتاب والباحثين في الدول المتقدمة ليس فقط في مجال السلوك التنظيمي والعلوم الطبية، ولكن أيضًا في مجال التطوير الإداري؛ لأنه من المشكلات الإدارية المهمة في عالمنا المعاصر التي تواجه العاملين في المنظمات الحكومية وغير الحكومية، ويعد مؤشرًا على مرور المنظمات بأزمة يمكن أن تؤدي بها إلى التدني والانحدار، ويصيبها الفشل على المدى الطويل للآثار السلبية على المنظمات والعاملين بها»

مشكلة الدراسة:

للعامل دور فعال في الإنتاجية والأداء على حد سواء، وبالتالي فإن أي تأثيرات سلبية على العامل قد تنعكس سلباً على العملية الأدائية بأكملها. ولعل أن ظاهرة الاحتراق الوظيفي تعد من بين الظواهر ذات التأثيرات السلبية على العامل، حيث يظهر هذا التأثير خاصة في انخفاض الأداء والإصابة بالإجهاد، كثرة الغياب والسلبية في التعامل مع الآخرين. هذا إلى جانب شخصية العامل بمقوماتها وسماتها وخصائصها تقف حائلاً في إصابته بالاحتراق النفسي، إضافة إلى أن لكل عمل طبيعته وخصوصياته التي تميزه عن غيره من الأعمال التي يقوم بها العامل. وضمن هذا السياق تسعى هذه الدراسة إلى توضيح العلاقة بين مستوى الاحتراق الوظيفي والأداء .

أهمية الدراسة:

تعد هذه الدراسة إضافة علمية لموضوع الاحتراق الوظيفي لدى العاملين ، حيث تسلط الضوء على ماهية هذه الظاهرة وأسبابها وأعراضها ونماذجها وسبل الوقاية منها ومعالجتها .

كما يمكن توظيف النتائج التي يتوصل إليها البحث للتعامل مستقبلاً مع موضوع الاحتراق الوظيفي من جانب و أداء العاملين من جانب آخر .

أهداف الدراسة:

١. الكشف عن ماهية الاحتراق الوظيفي
٢. التوصل لمفهوم أداء العاملين و العوامل المؤثرة عليه
٣. معرفة ما تأثير الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين

تساؤلات الدراسة

١. ماهو الاحتراق الوظيفي ؟
٢. مامفهوم أداء العاملين و العوامل المؤثرة عليه ؟
٣. ماهو تأثير الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين ؟

فروض الدراسة:

هناك علاقة عكسية بين الاحتراق الوظيفي و أداء العاملين .

الاحتراق الوظيفي له تأثير مباشر على الأداء من جانب و الحياة الشخصية للفرد من جانب اخر .

١- دراسة (علي , ٢٠٢٢) بعنوان : أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين بالمنشآت الصحية بمنطقة

نجران :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الاحتراق بأبعاده (الاجهاد النفسي، تبلد المشاعر، انخفاض الشعور بالإنجاز) على أداء العاملين بالمنشآت الصحية بمنطقة نجران في المملكة العربية السعودية، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات من أفراد عينة الدراسة، وقد تم تطبيق الدراسة على عينة تكونت من (٣٦١) من العاملين في المنشآت الصحية في منطقة نجران، وقد تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة، وتوصلت الدراسة إلى نتائج؛ من أهمها وجود مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي، ودرجة تقدير مرتفعة من أداء العاملين في المنشآت الصحية في منطقة نجران، كما أشارت النتائج إلى وجود أثر للاحتراق الوظيفي بأبعاده (الاجتهاد النفسي، وتبلد المشاعر، وانخفاض الشعور بالإنجاز) على أداء العاملين في المنشآت الصحية في منطقة نجران، وعلى ضوء النتائج، أوصت الدراسة بضرورة العمل على إيجاد الطرق والأنظمة التي تحسن من مستوى أداء العاملين في المنشآت الصحية، وزيادة الاهتمام بإيلاء تحسين جودة حياة العمل داخل المنشآت الصحية للحفاظ على المستوى المنخفض من الاحتراق الوظيفي، وزيادة الإثناء المستمر على أداء العاملين الأمر الذي يشجعهم على بذل المزيد من الجهود وزيادة إنتاجيتهم.

٢- دراسة (نوال , ٢٠٢٣) بعنوان : أثر الاحتراق الوظيفي على الأداء الإبداعي للعاملين :

هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير الاحتراق الوظيفي على الأداء الإبداعي للعاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة، ومعرفة الفروق في وجهات نظر الأطباء وفقا للمتغيرات الديموغرافية. باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، توصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية عكسية ضعيفة جدا عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الاحتراق الوظيفي وأبعاده (الإرهاك الانفعالي، تبلد المشاعر الإنسانية، نقص الإنجاز الشخصي) والأداء الإبداعي للأطباء، إضافة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في وجهات نظر العاملين (الأطباء) في المؤسسة محل الدراسة وفقا للمتغيرات الديموغرافية.

٣- دراسة (فهد, ٢٠١٦) بعنوان : مواجهة الاحتراق الوظيفي :نحو نموذج مقترح لمسؤولية الفرد والقيادة :

على الرغم مما يشهده العالم المعاصر من تطورات علمية وتكنولوجية، فإن كثيرًا من على الباحثين قد وصفوا القرن الحالي بأنه عصر الضغوط النفسية والاحتراق الوظيفي .

وقد سعت هذه الدراسة إلى محاولة التعريف بالاحتراق الوظيفي كظاهرة نفسية إدارية، والتعرف على طبيعتها وأسبابها وأعراضها وآثارها، ومحاولة تحديد مسؤولية التعامل معها في الجانب الفردي والقيادي , وقد تحددت مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي:

هل مواجهة الاحتراق الوظيفي مسؤولية فردية أم مسؤولية قيادية؟ وقد تم تطبيق المنهج التحليلي ومن ذلك توصل للنتائج التالية:

- تقف وراء حالة الاحتراق الوظيفي العديد من الأسباب، يتعلق بعضها بالمنظمة وظروفها وأسلوب تعاملها مع الموظفين وضغط العمل وغياب الدور وعدم المشاركة في اتخاذ القرار وانعدام التدوير الوظيفي.
- للاحتراق الوظيفي أعراض تبدو على الموظف كالعزلة وضعف الاتصال والقيام بالعمل بالحدود الدنيا ، إضافة إلى التذمر والنظرة الدونية للإنجاز.
- هناك العديد من النظريات التي تفسر ظاهرة الاحتراق الوظيفي كالنظرية السلوكية والنظرية المعرفية ونظرية التحليل النفسي والنظرية الوجودية.
- هناك العديد من مقاييس الاحتراق الوظيفي صممها بعض العلماء ويمكن استخدامها في قياس درجة الاحتراق الوظيفي للعاملين في المنظمات، ومنها مقاييس (ماسلاك) و(بانيز) و(شايروم ميلاميد) و(بريزي)، ويفترض مراعاة طبيعة المنظمة والعاملين فيها عند اختيار المقياس للتطبيق.
- المسؤولية في الاحتراق الوظيفي ليست محصورة في المنظمة، وإنما تنحصر في المسؤولية القيادية، والمسؤولية الفردية، والمسؤولية المشتركة بين القيادة والفرد.

المنطلقات النظرية للدراسة:

مفهوم الاحتراق الوظيفي :

مجموعة أعراض من الإجهاد الذهني والاستنزاف الانفعالي والتبليد الشخصي و الإحساس بعدم الرضا على المنجز

الشخصي والأداء المهني" (هناء , ٢٠١٥ : ٣٠)

مفهوم أداء العاملين :

تفاعل السلوك والإنجاز، إنه مجموع السلوك والنتائج معا، وهو اتحاد السلوك ونتائجه، فهو ليس السلوك لوحده أو

الإنجاز لوحده إنه تكاملهما معا، إنه ما تسعى المنظمة للوصول إليه " (فيصل , ٢٠٠١ : ٩١)

المنهجية وطرق البحث:

يتبع البحث المنهج التحليلي و الذي يعرف بأنه تفكيك للمشكلة ودراسة الجزئيات بدقة، من خلال التحليل والنقد، وبعد ذلك استعادة الهيئة الكلية الجديدة مرة أخرى، واستنباط الأحكام، ومن ثم التعميم، ويُعتبر من أهم أنواع مناهج البحث العلمي

أدوات الدراسة:

الإستبانة , حيث تعد أداة مهمة تُستخدم في عمليات جمع البيانات والمعلومات في أي بحث علمي .

حدود الدراسة:

الزمانية: الفصل الدراسي الأول . ٢٠٢٤

المكانية: جامعة ميداوثن

البشرية: خريجي قسم إدارة الأعمال في جامعة ميداوثن .

المراجع:

- ١- اليامي، علي فهد آل منصور، ال بحري، خالد نقطان، ال منصور، فهد محمد، ال مردف، علي حسن، و اليامي، ناصر حسين. (٢٠٢٢). أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين بالمنشآت الصحية بمنطقة نجران. *مجلة رماح للبحوث والدراسات*، ع ٧٣.
- ٢- الشعلان، فهد بن أحمد. (٢٠١٦). مواجهة الاحتراق الوظيفي: نحو نموذج مقترح لمسؤولية الفرد والقيادة. *المجلة العربية للدراسات الأمنية*، مج ٣٢، ع ٦٥.
- ٣- بن عريمة، نوال، رجم، خالد، و بوخلوة، باديس. (٢٠٢٣). أثر الاحتراق الوظيفي على الأداء الإبداعي للعاملين. *مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية*، مج ٩.
- ٤- لنحلة، فيصل عبد الرؤوف (٢٠٠١). تكنولوجيا الأداء البشري: المفهوم وأساليب القياس والنماذج، دار المكتبة الوطنية.
- ٥- بوحارة، هناء. (٢٠١٥). الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية: دراسة ميدانية بمديرتي الحماية المدنية وبعض الوحدات بولاية عنابة والطارف. *مجلة دراسات وأبحاث*، ع ٢١.